

L'ergonomie des interfaces en France – Interview de Benoît Drouillat – Designers Interactifs – Septembre 2010

1/ Comment percevez-vous aujourd'hui le métier de l'ergonomie des interfaces en France?

En France, sur les 10 dernières années, la prise de conscience de l'apport de l'ergonomie aux projets interactifs a été crescendo.

Dés les premiers sites grand public, à plus forte raison les sites marchands, les designers ont vite compris l'intérêt d'une démarche ergonomique. Aujourd'hui, aucune agence n'envisagerait de concevoir un site ou une application web sans faire appel à un ergonomiste !

Cette tendance s'est accentuée avec les applications mobiles et tactiles (téléphonie, tablette, etc.) qui proposent des fonctionnalités riches et complexes à destination d'un public de plus en plus large.

Aujourd'hui, tous les acteurs de la conception perçoivent l'intérêt de l'ergonomie et en mesurent les bénéfices sur la perception de leur produit : fidélisation des clients, augmentation du taux de transformation, ROI, etc.

L'ergonomie est devenue une composante incontournable d'un projet interactif.

2/ Quels sont les besoins les plus récurrents pour lesquels vous sollicitez vos clients ?

A vrai dire, nous n'avons pas le même type de demandes entre nos clients français et étrangers.

En France, les clients nous sollicitent pour les accompagner dans la conception de l'interface de leur produit. Nous déployons avec eux la démarche de conception orientée utilisateur : enquête terrain, architecture de l'information, maquettage, design graphique et développement des gabarits.

Tandis qu'à l'étranger, Usabilis intervient principalement dans les phases d'étude auprès de panels d'utilisateurs. Nos clients étrangers font appel à nous pour les aider à conduire

des enquêtes auprès du public français. Ces enquêtes prennent la forme d'interviews ou de focus group, et souvent de tests utilisateur.

Les français préfèrent se concentrer sur la phase de conception, et maquetter le produit avec les utilisateurs finaux. Les anglo-saxons et les allemands quant à eux conduisent des itérations rapides jalonnées par des tests utilisateur.

3/ Quels sont les apports de la démarche d'ergonomie dans les projets de vos clients ?

Usabilis est l'une des rares sociétés de conseil à proposer une démarche complète d'accompagnement à la conception des interfaces, depuis l'enquête terrain jusqu'à la réalisation du code de l'interface qui sera ensuite fourni aux équipes de développement.

Nous apportons à nos clients une véritable démarche de conception de leur produit. Avec l'expérience, nos processus sont bien rodés et nous permettent d'avoir une vision précise du déroulement de la mission dès le démarrage.

Bien sûr, le principal gain est de réussir un produit intuitif, convivial et donc apprécié des futurs utilisateurs.

L'intérêt de notre démarche est aussi de réduire les risques en phase de conception, de limiter les coûts de développement et surtout de redéveloppement. Ces gains dans la phase de développement sont souvent les plus appréciés de nos clients, car ils peuvent être mesurés immédiatement.

Notre apport est à la fois dans la qualité ergonomique des interfaces et dans la méthode de conception.

Ce que les clients apprécient le plus chez Usabilis, c'est de disposer d'un interlocuteur unique sur l'ensemble de la phase de conception et surtout d'obtenir, à la fin de l'intervention, une spécification précise de la future interface qui va leur permettre de conduire sereinement la phase de développement.

4/ Comment la discipline a-t-elle évolué ces dernières années ?

Il y a quelques années, l'ergonomie était perçue comme quelque chose de théorique, d'abstrait, l'ergonome donnant des conseils sans réellement les mettre en œuvre dans la conception de l'interface.

L'évolution majeure de la discipline a été d'appliquer concrètement les principes de l'ergonomie au design des interfaces. Nous proposons maintenant des prestations complètes de conception d'interface qui s'intègrent aux processus de développement des produits.

L'ergonome a appris le maquettage et il a rejoint des équipes pluridisciplinaires composées de designers, de développeurs, de marketeurs, etc.

5/ Quelles sont les perspectives ?

Le véritable challenge pour les années à venir va être de s'adapter à l'arrivée massive des produits interactifs dans la vie quotidienne du grand public. Nous allons vers des technologies plus proches de l'humain, c'est à dire nomades, communicantes, tactiles, géo-localisées, immersives, etc.

Il est loin le temps où l'ergonome concevait uniquement des logiciels ou des sites web. Ce sont des véritables produits interactifs nomades, composantes à part entière de notre vie de tous les jours, sur lesquels nos ergonomes interviennent maintenant.